



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MUNTIRA TOTAL HEALTH SKIN CARE
SOLUTION KUDUS**

Oleh :

Yohana Sartika Nur Permadi

201211008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2016**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MUNTIRA TOTAL HEALTH SKIN CARE
SOLUTION KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

Yohana Sartika Nur Permadi

201211008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MUNTIRA TOTAL HEALTH SKIN CARE
SOLUTION KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,.....

Mengetahui,

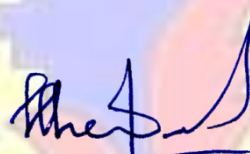
Ketua ProgDi



(Noor Azis, SE, MM)

NIDN. 0609107501

Pembimbing I



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)

NIDN.0618066201

Mengetahui,

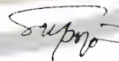
Dekan



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)

NIDN.0618066201

Pembimbing II



(Dr. Supriyono, SE. MM)

NIDN. 0614037104

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al-Insyiroh: 6-8)

Orang yang paling aku sukai adalah dia yang menunjukkan kesalahanku.

(Umar bin Khattab)

Persembahan :

1. Kedua Orang Tua dan Seluruh Keluarga
2. Dosen serta Segenap Yayasan UMK
3. Kekasihku tercinta
4. Teman-teman tersayang

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan MUNTIRA Total Health Skin Care Solution Kudus. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Noor Azis, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Supriyono, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan serta seluruh keluarga besar MUNTIRA Total Health Skin Care Solution Kudus yang banyak membantu sebagai objek penelitian.
7. Bapak, Ibu dan segenap keluarga yang senantiasa mendukungu secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi.
8. FEMa2012 dan teman-teman seperjuangan yang selalu memotivasi untuk wisuda bareng.
9. Teman-temanku dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Kudus, 2016

Penulis,

Yohana Sartika N.P

NIM. 2012-11-008

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MUNTIRA TOTAL HEALTH SKIN CARE
SOLUTION KUDUS**

Yohana Sartika Nur Permadi
NIM. 201211008

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dr. Supriyono, SE. MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Muntira merupakan salah satu klinik kecantikan yang ada di Kudus yang menawarkan berbagai produk dan jasa kecantikan. Banyaknya pesaing bisnis yang sejenis mengharuskan Muntira untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membangun hubungan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Muntira Total health skin care solution Kudus secara parsial dan berganda. Populasi adalah seluruh konsumen. Ukuran sampel penelitian sebesar 96 konsumen yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah *tryout* sebanyak 30 responden. Dari pengujian reliabilitas semuanya reliabel dan 18 item pertanyaan angket semuanya valid. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi, Uji t, Uji f dan Koefisien Determinasi. kualitas pelayanan, manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Muntira Total health skin care solution Kudus sebesar 52,6% dengan hasil dari semua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh Muntira terbukti mampu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELTIONSHIP
MANAGEMENT AND CUSTOMER SATISFACTON TOWARD
CUSTOMER LOYALTY IN MUNTIRA TOTAL HEALTH SKIN CARE
SOLUTION KUDUS**

Yohana Sartika Nur Permadi
NIM. 201211008

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dr. Supriyono, SE. MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRACT

Muntira is one of the beauty clinic in Kudus offering various beauty products and services. Many competitors require Muntira similar businesses to improve business strategy in service quality, customer relationship management and customer satisfaction that can affect customer loyalty.

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, customer relationship management and customer satisfaction to customer loyalty Muntira Total health skin care solutions Kudus and multiple partial. The population is all consumers. The sample size of 96 consumers using purposive sampling technique. The data collection technique using a questionnaire tryout number of 30 respondents. Everything from reliability testing is reliable and a 18 item questionnaire are all valid questions. Data were analyzed using regression analysis, t test, F test and coefficient of determination. service quality, customer relationship management and customer satisfaction has an influence on customer loyalty Muntira Total health skin care solution Kudus of 52,6 % with the results of all the variables are positive and significant effect. Thus it can be said that service quality, customer relationship management and customer satisfaction which is owned by Muntira proved able to increase customer loyalty .

Keyword : Service Quality, Customer Relationship Management And Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Indikator.....	8
2.2. Manajemen Hubungan Pelanggan	9

2.2.1	Pengertian Manajemen Hubungan Pelanggan	9
2.2.2	Manfaat Manajemen Hubungan Pelanggan	10
2.2.3	Indikator	11
2.3.	Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2	Faktor Kepuasan Pelanggan	12
2.3.3	Indikator	13
2.4.	Loyalitas Pelanggan	14
2.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
2.4.2	Jenis Loyalitas Pelanggan	15
2.4.3	Indikator	16
2.5.	Penelitian Terdahulu	17
2.6.	Kerangka Pikir Teoritis	19
2.7.	Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Rancangan Penelitian	21
3.2.	Variabel Penelitian	21
3.3.	Definisi Operasional	22
3.4.	Jenis dan Sumber Data	24
3.5.	Populasi dan Sampel	24
3.6.	Pengumpulan Data	26
3.7.	Uji Instrumen Penelitian	27
3.8.	Pengolahan Data	28

3.9. Analisis Data.....	30
-------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek	34
4.2. Uji Instrumen Penelitian	35
4.3. Gambaran Umum Responden	38
4.4. Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.5. Analisis Data.....	45
4.6. Pembahasan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	59



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	17
3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	22
4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	36
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	37
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>People</i>	41
4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Process</i>	42
4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Technology</i>	43
4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
4.10 Tabel Koefisien Regresi Coefficients ^a	45
4.11 Hasil uji t.....	46
4.12 Tabel Koefisien Regresi ANOVA ^b	49
4.13 Tabel Koefisien Regresi Model Summary ^b	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir teoritis	19
4.1 Kerangka Aplikasi Penelitian	56

